
Gweithredu'r Cod Cyfathrebiadau Electronig Newydd

Newidiadau i'r Amodau Cyffredinol, y Cyfarwyddyd
Metro a Biliau a'r Cynllun Rhifau Ffôn Cenedlaethol

Trosolwg

Mae tegwch i gwsmeriaid yn flaenoriaeth i Ofcom. Rydym eisiau i bobl siopa gyda hyder, gwneud dewisiadau doeth, gallu newid darparwr yn hawdd, a chael bargaen deg.

Fel rhan o'r gwaith hwn, rydym yn sefydlu pecyn newydd o fesurau sy'n diogelu cwsmeriaid band eang, gwasanaethau symudol, teledu drwy dalu a ffonau llinell dir, i helpu i sicrhau eu bod yn cael bargaen deg. Mae hyn mewn ymateb i newidiadau i reoliadau Ewropeaidd. Ym mis Gorffennaf, nododd y Llywodraeth sut y bydd yn adlewyrchu'r newidiadau hyn yng nghyfraith y DU, a chadarnhaodd y dylai Ofcom roi'r mesurau diogelu cwsmeriaid ar waith yn llawn.

Yr hyn rydyn ni wedi'i benderfynu

Gwneud y broses o newid darparwr band eang yn haws ac yn fwy dibynadwy. Mae angen i gwsmeriaid allu newid darparwr yn hawdd er mwyn manteisio ar y bargeinion sydd ar gael iddynt. Pan fydd cwsmeriaid yn ceisio newid darparwr, rydym yn mynnu bod eu darparwr band eang newydd yn arwain y newid ac yn cynnig profiad newid di-dor. Mae hyn p'un a ydynt yn symud ar draws rhwydweithiau sefydlog gwahanol (er enghraifft, rhwng Virgin Media a darparwr sy'n defnyddio rhwydwaith Openreach neu ddarparwr rhwydwaith ffeibr llawn fel CityFibre) neu rhwng darparwr sy'n defnyddio'r un rhwydwaith sefydlog, ond yn cysylltu cwsmeriaid gan ddefnyddio technolegau gwahanol. Ni ddylai cwsmeriaid gollu mwy nag un diwrnod gwaith o wasanaeth wrth newid darparwr, a dylai darparwr ddigolledu cwsmeriaid os bydd pethau'n mynd o le. Rydym hefyd yn gwahardd ffioedd cyfnod rhybudd y tu hwnt i'r dyddiad newid ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid eu gwasanaethau sefydlog. Mae'r rhain yn newidiadau sylweddol i sut mae prosesau newid yn gweithio ac, o'r herwydd, bydd y rheolau newydd yn dod i rym ym mis Rhagfyr 2022.

Gwahardd darparwr gwasanaethau symudol rhag gwerthu dyfeisiau sydd "wedi'u cloi". Mae rhai darparwr yn gwerthu dyfeisiau wedi'u cloi er mwyn sicrhau na ellir eu defnyddio ar rwydwaith arall. Os yw cwsmeriaid eisiau parhau i ddefnyddio'r un ddyfais ar ôl newid, mae'r arfer hwn yn drafferth ychwanegol ac yn gallu gwneud i bobl beidio â newid o gwbl. Felly, rydym yn gwahardd yr arfer o werthu dyfeisiau symudol sydd wedi'u cloi er mwyn cael gwared ar y rhwystr hwn i gwsmeriaid. Bydd hyn yn dod i rym ym mis Rhagfyr 2021.

Cryfhau'r wybodaeth mewn contractau a'r hawliau i adael contract. Dylai cwsmeriaid gael yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt yn ysgrifenedig, cyn iddynt lofnodi contract – mae hyn yn cynnwys crynodeb o brif delerau'r contract. Rydym hefyd yn rhoi'r hawl i gwsmeriaid adael eu contract os bydd darparwr yn gwneud newidiadau nad ydynt yn elwa arnynt yn ystod y cyfnod y maent wedi'u cloi i'w contract. Byddai'r hawl hon i adael hefyd yn berthnasol i wasanaethau eraill neu i offer a brynwyd fel rhan o fwndel gyda gwasanaeth cyfathrebu. Daw'r rheolau newydd hyn i rym ym mis Mehefin 2022.

Sicrhau bod cwsmeriaid ag anableddau yn cael mynediad cyfatebol at wasanaethau cyfathrebu, a dewis cyfatebol o'r gwasanaethau hynny. Bydd unrhyw gwsmer y mae angen fformatau hygyrch arno oherwydd anabledd yn gallu gofyn am i gyfathrebiadau gael eu hanfon mewn fformat sy'n bodloni ei anghenion (megis braille). Mae hyn yn cynnwys unrhyw wybodaeth am ei wasanaeth,

megis newidiadau i brisiau neu negeseuon yn ei atgoffa i dalu. Bydd hyn yn dod i rym ym mis Rhagfyr 2021.

Cefndir

- 1.1 Ym mis Rhagfyr 2019, gwnaethom gynnig pecyn o fesurau i ddiogelu cwsmeriaid a helpu i sicrhau eu bod yn cael bargaen deg. Cyflwynwyd y mesurau hyn i weithredu'r mesurau newydd i ddiogelu cwsmeriaid yn y Cod Cyfathrebiadau Electronig Ewropeaidd (EECC). Cyfarwyddeb newydd gan yr UE yw hon sy'n diweddarau'r rheoliadau ar gyfer gwasanaethau cyfathrebu, ac mae angen ei rhoi ar waith erbyn 21 Rhagfyr 2020.
- 1.2 Gadawodd y DU yr Undeb Ewropeaidd ar 31 Ionawr 2020, gyda chyfnod pontio tan 31 Rhagfyr 2020. Yn ystod y cyfnod pontio, o dan delerau'r Cytundeb Ymadael, mae'r DU yn dal o dan rwymedigaeth i weithredu cyfarwyddebau'r UE mewn cyfraith ddomestig. Ym mis Gorffennaf 2020, cadarnhaodd Llywodraeth y DU y newidiadau mae'n eu gwneud i'r gyfraith i roi'r EECC ar waith erbyn 21 Rhagfyr 2020. Dywedodd hefyd y dylai Ofcom fwrw ymlaen i weithredu'r mesurau diogelu cwsmeriaid yn yr EECC yn llawn, fel y bwriadwyd.
- 1.3 Cawsom amrywiaeth o ymatebion i'n hymgyngoriad ym mis Rhagfyr gan ddarparwyr cyfathrebiadau, cyrff defnyddwyr, grwpiau eiriolaeth, cyrff diwydiant a sefydliadau ac unigolion eraill. Roedd rhai ymatebwyr yn cefnogi ein cynigion, ac eraill yn mynegi rhai pryderon, gan gynnwys pryderon ynghylch amseroedd gweithredu ac effaith cynigion penodol. Yng ngoleuni'r ymatebion, gwnaethom ymgynghori ymhellach ar ddau gynnig diwygiedig ym mis Gorffennaf 2020.
- 1.4 Rydym wedi ystyried yn ofalus yr holl sylwadau ar y cynigion a nodwyd yn yr ymgynghoriadau ym mis Rhagfyr 2019 a mis Gorffennaf 2020. Mae llawer o'r mesurau diogelu cwsmeriaid newydd yn yr EECC yn ofynion gorfodol y mae'n rhaid i ni eu rhoi ar waith. Fodd bynnag, lle bo hynny'n briodol, rydym wedi gwneud addasiadau i ystyried y sylwadau a gafwyd.
- 1.5 Yn y ddogfen hon rydym yn nodi'r prif newidiadau rydym wedi penderfynu eu gwneud i'n rheolau i weithredu'r EECC ¹ Ochr yn ochr â hyn, rydym yn cyhoeddi datganiad ar newidiadau i'n cynllun achredu ar gyfer gwefannau cymharu prisiau, gan gynnwys newidiadau i weithredu rheolau'r EECC yng nghyswllt adnoddau cymharu annibynnol.

¹ Rydym wedi cyflwyno un agwedd ar yr EECC yn barod, sy'n mynnu bod darparwyr yn anfon hysbysiadau diwedd contract a hysbysiad blynyddol am y tariffau gorau at gwsmeriaid preswyl a busnesau (a ddaeth i rym o fis Chwefror 2020). Fel rhan o'r datganiad hwn, rydym hefyd wedi penderfynu diwygio cwmpas y rheolau presennol o ran gwybodaeth flynyddol am y tariffau gorau, a bydd y newidiadau hyn yn dod i rym o ddyddiad y datganiad hwn.

Rheolau newydd i wneud y broses o newid darparwr band eang yn haws ac yn fwy dibynadwy

- 1.6 Mae newid hawdd a dibynadwy yn bwysig i gwsmeriaid ac i gefnogi buddsoddiad yn y dyfodol mewn band eang cyflymach a mwy dibynadwy, a'r nifer sy'n ei ddefnyddio. Rydym yn cyflwyno rheolau newydd i sicrhau bod darparwr newydd cwsmer yn arwain y newid. Hefyd, mae ein rheolau newydd yn cynnwys gofynion bod newid yn digwydd cyn gynted â phosibl ac ar y dyddiad y cytunir arno gan y cwsmer. Daw'r rheolau newydd hyn i rym ym mis Rhagfyr 2022.
- 1.7 Er bod prosesau wedi'u rheoleiddio eisoes ar gyfer newid o fewn rhwydweithiau copr sefydlog Openreach a KCOM a rhwng darparwyr symudol, nid oes prosesau wedi'u rheoleiddio ar hyn o bryd ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid rhwng darparwyr ar rwydweithiau sefydlog gwahanol, na darparwyr gwasanaethau ffeibr llawn. Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Telegyfathrebu (OTA) wedi bod yn gweithio gyda'r diwydiant i ddatblygu proses newydd ar gyfer newid darparwr sefydlog preswyl, yn unol â'r gofynion newydd. Gan nad yw'r diwydiant wedi gallu cytuno ar un broses hyd yma, byddwn yn ymgynghori cyn bo hir ar gynigion i sefydlu'r broses newydd.

Rheol newydd yn gwahardd darparwyr gwasanaethau symudol rhag gwerthu dyfeisiau sydd "wedi'u cloi"

- 1.8 Ar hyn o bryd, mae BT Mobile/EE, Tesco Mobile a Vodafone yn gwerthu dyfeisiau sydd wedi cael eu cloi ac na ellir eu defnyddio ar rwydweithiau eraill nes eu bod yn cael eu datgloi. Fodd bynnag, mae darparwyr eraill – gan gynnwys O2, Sky, Three a Virgin Mobile – yn dewis gwerthu dyfeisiau heb eu cloi i'w cwsmeriaid.
- 1.9 Er bod llawer o bobl yn llwyddo i ddatgloi eu dyfais heb anhawster, mae rhai yn cael anawsterau fel oedi hir cyn cael y cod sydd ei angen arnyn nhw i ddatgloi eu dyfais; neu golli gwasanaeth os nad oedden nhw'n sylweddoli bod eu dyfais wedi'i chloi cyn iddyn nhw geisio newid. Mae'r anawsterau posib hyn yn gallu gwneud i gwsmeriaid beidio â newid na chwilio am fargen well. Mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod ychydig dros draean y cwsmeriaid a oedd wedi ystyried newid, ond a benderfynodd beidio, yn dweud fod y ffaith bod y ddyfais wedi'i chloi yn un o'r ffactorau a oedd wedi gwneud iddynt beidio newid.
- 1.10 Byddai ein rheol arfaethedig newydd i wahardd darparwyr rhag gwerthu dyfeisiau wedi'u cloi i gwsmeriaid preswyl yn sicrhau bod yr holl ddarparwyr yn gwerthu dyfeisiau heb eu cloi, gan gychwyn ym mis Rhagfyr 2021.

Cryfhau'r wybodaeth mewn contractau a'r hawliau i adael contract

- 1.11 Rydym yn newid y rheolau presennol o ran yr wybodaeth a roddir i gwsmeriaid pan fyddant yn ymrwmo i gontract. O dan ein rheolau newydd, a ddaw i rym ym mis Mehefin 2022, bydd cwsmeriaid yn cael crynodeb byr o brif delerau'r contract, i'w helpu i wneud

penderfyniad ar sail gwybodaeth am y gwasanaethau y maent yn eu dewis, a set fwy manwl o wybodaeth am y contract, yn ysgrifenedig, cyn iddynt gael eu clymu i'r contract hwnnw.

- 1.12 Ar ben hynny, rydym yn gosod rheolau newydd i gryfhau hawl cwsmeriaid i adael eu contract os bydd darparwyr yn dewis newid telerau eu contract ar ganol contract. Ar hyn o bryd, dim ond os bydd newid yn y contract yn rhoi cwsmeriaid o dan gryn dipyn o anfantais y mae'r hawl hon ganddyn nhw. O dan y rheolau newydd, sydd hefyd yn dod i rym ym mis Mehefin 2022, byddai set ehangach o newidiadau i delerau'r contract yn rhoi'r hawl i adael i gwsmeriaid.

Rheolau newydd ar gyfer bwndeli

- 1.13 Pan fydd gwasanaethau llais a band eang yn cael eu gwerthu mewn contractau wedi'u bwndelu gydag offer, fel ffonau symudol, a rhai mathau o wasanaethau, rydym yn ei gwneud yn glir bod y bwndel cyfan yn cael ei ddal gan rai o'n rheolau. Yn benodol, o fis Rhagfyr 2021 ymlaen, ni chaiff darparwyr gynnig contractau am fwndeli sydd â chyfnodau ymrwymiad o fwy na 24 mis.
- 1.14 Rydym hefyd yn cyhoeddi arweiniad a fydd yn help i ddiogelu cwsmeriaid pan fyddan nhw'n prynu bwndel o wasanaethau a/neu offer sydd â gwahanol gyfnodau ymrwymo sylfaenol. Rydym yn poeni bod rhai o'r bwndeli hyn yn gallu 'clymu' cwsmer i'w ddarparwr, drwy ei gwneud yn anoddach i'r cwsmer newid darparwr.

Sicrhau bod cwsmeriaid ag anableddau yn cael mynediad cyfatebol at wasanaethau cyfathrebu, a dewis cyfatebol o'r gwasanaethau hynny.

- 1.15 Rydym yn ymestyn y rheolau sy'n ymwneud â fformatau hygyrch. Ar hyn o bryd mae'r rheolau'n galluogi cwsmeriaid dall neu â nam ar eu golwg i ofyn am ohebiaeth benodol² sy'n ymwneud â gwasanaethau cyfathrebu mewn fformat hygyrch (er enghraifft braille neu brint bras), yn rhad ac am ddim, os nad ydynt yn gallu defnyddio fformatau cyfathrebu safonol (megis print neu e-bost).³ O fis Rhagfyr 2021 ymlaen, bydd y rheolau hyn yn berthnasol i'r holl gyfathrebiadau (ac eithrio deunyddiau marchnata) ac o fudd i bob cwsmer sydd angen fformatau gwahanol oherwydd ei anableddau. Mae methu darllen y deunyddiau cyfathrebu hyn heb gymorth yn gallu golygu gorfod dibynnu mwy ar eraill, ac arwain at golli annibyniaeth a phreifatrwydd. Credwn ei bod yn bwysig bod unrhyw gwsmer y mae angen fformat hygyrch arno oherwydd ei anabledd yn gallu gofyn am ei ohebiaeth mewn fformat rhesymol dderbyniol.

² Biliau, contractau, hysbysiaid diwedd contract a gwybodaeth flynyddol am y tariffau gorau.

³ Amod Cyffredinol cyfredol C5.13.

- 1.16 Mae gallu cyfathrebu â'r gwasanaethau brys pan fyddwch chi'n rhan o argyfwng, neu'n dyst i argyfwng, yn angen cyfathrebu hollbwysig i bawb. Er bod rhai rheolau eisoes yn bodoli sy'n helpu pobl anabl i gysylltu â'r gwasanaethau brys, gan gynnwys darparu gwasanaeth cyfnewid testun a gwasanaeth negeseuon testun brys, rydym yn dal yn bryderus na fydd y dewisiadau amgen hyn o bosibl yn ddigon i sicrhau mynediad cyfatebol i ddefnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain (BSL). Ym mis Rhagfyr, gwnaethom gynnig y dylai defnyddwyr BSL gael mynediad at wasanaeth cyfnewid fideo am ddim er mwyn cysylltu â'r gwasanaethau brys. Rydym yn parhau i weithio gyda'r diwydiant ar y ffordd orau o gyflawni'r cynnig hwn a byddwn yn cyhoeddi diweddariad maes o law.

Y camau nesaf

- 1.17 Fel rhan o'r ddogfen hon, rydym yn ymgynghori ynghylch cysoni'r diffiniadau a'r derminoleg sy'n cael eu defnyddio ar draws ein rheolau rheoleiddio, i wneud yn siŵr eu bod yn glir ac yn gyson. Rydym yn gwahodd ymatebion i'r mân newidiadau arfaethedig erbyn **23 Tachwedd 2020**.
- 1.18 Rydym yn bwriadu cyhoeddi datganiad penderfyniad a'r set derfynol o reolau rheoleiddio diwygiedig cyn 21 Rhagfyr 2020. Ar gyfer y rhan fwyaf o'r rheolau newydd, bydd gan ddarparwyr wedyn ddeuddeg mis ar ôl cyhoeddi'r rheolau diwygiedig i roi'r newidiadau sydd wedi'u cynnwys yn y datganiad hwn ar waith. Yn achos gwybodaeth am gontract a'r rheolau hawl i adael, bydd gan ddarparwyr 18 mis. O ran y rheolau newydd yn ymwneud â newid darparwr, bydd gan ddarparwyr 24 mis i'w rhoi ar waith.
- 1.19 Fel y nodwyd uchod, byddwn hefyd yn cyhoeddi ymgynghoriad cyn bo hir ar broses ar gyfer cwsmeriaid preswyl sy'n newid gwasanaethau sefydlog.